

مراسم وقواعد المقابلات



فهرس مادة مراسم وقواعد المقابلات

- مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية.

الوحدة الثالثة: الدبلوماسية

- تعريفها وأصولها.
- العلاقات الدبلوماسية والسياسية.
- مراسم وبروتوكولات إقامة العلاقات الدبلوماسية.

الوحدة الرابعة: البروتوكولات

- تعريف البروتوكولات والمجاملات.
- مهام إدارة المراسم.
- أقسام الإدارة.

الوحدة الخامسة: الإتيكيت

- مفهوم الإتيكيت ومكوناتهما.



مراسم وقواعد المقابلات

الوحدة الأولى:

- الإتيكيت وآداب التعاملات الشخصية.
- تعريف البروتوكول – المجاملة – الأسبقية.
- التقديم والتعارف والمصافحة.
- اتيكيت الحديث.
- اتيكيت الحديث في الهاتف.
- اتيكيت المقابلات.
- وضع خطة زمنية للمقابلات.
- استخدام التليفون للتمهيد للمقابلات.
- ضبط مواعيد المقابلات.
- الاتيكيت الوظيفي
- الالتزام بجدول الأعمال والمقابلات.

الإتيكيت وآداب التعاملات الشخصية

العلاقات العامة علم اجتماعي وسلوكي يتضمن إقامة حفلات ومؤتمرات وفعاليات في المناسبات المختلفة كمدخل لتسهيل عملية الاتصال بينها وبين جمهورها فيجب التعرف على القواعد السلوكية التي يجب اتباعها في هذه المناسبات.

تعريف الإتيكيت

الإتيكيت كلمة فرنسية تعني البطاقة التي تلصق على طرد عنوان البطاقة ثم استخدمت للدلالة على البطاقات التي كانت توزع على المدعوين في القصور الملكية في فرنسا للتقيد بالتعليمات المدرجة عليها في حضرة الملك وكبار الشخصيات وكذلك في الحفلات الرسمية وأصبحت بعد ذلك كلمة إتيكيت تعني مجموعة الآداب الاجتماعية التي يلتزم بها الأفراد في تعاملاتهم. أي هو فن السلوك المهذب وآدابه والأخلاق والصفات الحسنة.

تعريف البروتوكول

هو مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللباقة التي تسود المعاملات والاتصالات.

تعريف المجاملة

هي فن إرضاء الآخرين ويستطيع الإنسان بمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً ، وتدل المجاملة على البساطة واللباقة.

تعريف الأسبقية

ترتبط الأسبقية بما فطر عليه البشر من حب الظهور والتسابق وتعتبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لموظفين العلاقات العامة مما يلقى على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها وصدق الرسول عليه الصلاة والسلام : "أنزلوا الناس منازلهم".

أنواع الأسبقية :

1. أسبقية المناسبات.
2. الأسبقية في المجاملات.
3. الأسبقية في الحفلات والمآدب.

التقديم والتعارف والمصافحة:

خلال الحفلات الرسمية أو المقابلات أو المناسبات تتطلب طبيعة موظف العلاقات العامة إلى التعرف على الآخرين.

يراعى عند المصافحة مجموعة من المبادئ التالية:

- المصافحة تعتبر الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات.
- يجب ألا تطول مدة المصافحة ختى لا تبعث على الضيق عند بعض الأشخاص.
- يتولى عادة مسئولية التعريف بالضيوف المسئولون عن تنظيم المناسبة.
- في حالة وجود لقب فإن اللقب يسبق الاسم.
- يجب على الشخص المصافح الذي يصافح آخر أن يصوب نظره إليه.
- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يبادر يده مصافحاً.
- عندما يتم تقديم ضيف الشرف أو ضيف كبير المدعويين في بعض المناسبات فيجب على الشخص ألا يقحم نفسه في غير دوره.
- لا يجوز المصافحة فوق يد شخصين أو إذا كان شخص يهم بالمرور بينهما بحيث تعوق المصافحة مروره.
- الشخص الأقل درجة يقدم للأعلى درجة والأصغر سناً إلى الأكبر سناً.
- في حالة تقديم شخصين متماثلين في السن والمركز يتم التعريف بينهما بسرعة بحيث لا يشعر إحداهما بأي فارق.
- عندما يتسلم الشخص جائزة أو شهادة فإنه يتسلمها باليد اليسري ويصافح مقدمها باليد اليمنى قبل أن يتسلم الجائزة.
- عند ترك مكان الحفل يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شكر عن التمتع بالحفل.

اتيكيت الحديث :

يعتبر إجادة الحديث إحدى ضرورات المجتمع المتحضر ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين وإدارة النقاش فن يزداد تعقيداً بزيادة عدد المشتركين فيه والأكثر ثقافة واطلاعاً هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث.

هنا لا بد من توافر ثلاثة مهارات أساسية:

- مهارة الاتصال.
- مهارة الاستماع.
- مهارة إدارة الوقت.

اتيكيت الحديث في الهاتف:

- يجب الاستئذان قبل الرد على الهاتف في حالة وجود زائر.
- عدم تناول الطعام ومضغ اللبان أثناء المكالمة.
- الأدب عند الرد على الهاتف.
- في العمل يذكر اسم الشركة أولاً.

تحديد أهداف المقابلات الرسمية:

المقابلات واللقاءات الرسمية تعتمد على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة. كما تعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات أو المعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط.

إتيكيت المقابلات الشخصية:

المقابلة:

هي محادثة بين شخصين أو أكثر حيث تطرح أسئلة من قبل المحاور للحصول على المعلومات من الطرف الثاني.

استخدام التليفون للتمهيد للمقابلات:

كثير من المؤسسات تجري المقابلات بواسطة الهاتف لكي تضيق مجال الاختيار بين المرشحين للوظائف، كما تستخدم المقابلات التليفونية أيضاً كمقابلة تمهيدية للمرشحين الذين يسكنون بعيداً عن موقع المؤسسة.

المقابلات الشخصية:

يقوم مجموعة من أفراد المنظمة بإجراء المقابلة الشخصية للمتقدمين للوظائف.

السيرة الذاتية:

هي بوابة العبور إلى الوظيفة التي تعكس قدرات الشخص. السيرة الذاتية الجيدة هي التي تجذب انتباه مدير التوظيف والحصول على مقابلة شخصية.

الهدف من السيرة الذاتية هو توضيح إنجازات الشخص ومؤهلاته لصاحب العمل المرتقب الذي سوف يطلب مقابلة وجهاً لوجه. أي أن السيرة الذاتية هي أداة لتسويق الشخص لنفسه وتستخدمها المؤسسة في تصفية الأفراد قبل المقابلة وتساعد صاحب العمل على تشكيل صورة ذهنية عن المتقدم للوظيفة.

المقابلة الشخصية:

تعد أداة من أدوات التقويم ووسيلة من وسائل الاتصال بين شخصين أو أكثر لاتخاذ القرار بشأن المتقدم للوظيفة ومعرفة ما إذا كان صالحاً لها على المستويين الشخصي والفني.

تهدف الجهة المستفيدة من خلالها إلى اختيار المرشح الذي يحقق الحد الأدنى من واجبات الوظيفة ومهامها. وتساعد المقابلة الشخصية على استكمال المعلومات الموجودة في السيرة الذاتية وبيان نقاط القوة ونقاط الضعف وتمكن صاحب العمل من تقييم شخصية المرشح بغرض تقييم مدى صلاحيته لشغل الوظيفة ومناقشة عرض التوظيف المقدم.

أنواع المقابلة الشخصية:

1. المقابلة الانتقائية :

تهدف إلى إخراج جميع المتقدمين للوظيفة غير مؤهلين لها ، يكون لدى القائمين على المقابلة تخطيط محدد للنقاط التي يودون تغطيتها ويبحثون عن البيانات المتناقضة في السيرة الذاتية.

2. المقابلة الفردية:

المرشح يمتلك المهارات والتعليم المطلوب للوظيفة إلا أن القائم على المقابلة يريد أن يعرف إذا ماكان المرشح سيتوافق مع المؤسسة وسيفيد الشركة.

3. المقابلة الشخصية:

هي الوسيلة الأكثر شيوعاً وفيها تكون المقابلة من موظف أو موظفي المؤسسة الذين لهم الحق في اختيار الموظف الذي يجيب على الأسئلة التي يطرحها كل شخص.

4. المقابلة الجماعية:

تصمم لاكتشاف القدرات القيادية لمديري وموظفي المستقبل الذين سيتعاملون مع الجمهور ، يتم جمع أفضل المتقدمين معاً في مقابلة شخصية غير رسمية ولها طابع مجموعة نقاش ، يتم طرح موضوع ما ويبدأ القائم على المقابلة في المناقشة.

الهدف من المقابلة الشخصية الجماعية هو معرفة كيف يتفاعل المرشح مع الآخرين وكيف يستخدم معرفته وقدراته المنطقية لكسب الآخرين.

5. المقابلة عبر الهاتف:

هي مقابلة شخصية انتقائية للتخلص من المتقدمين ذوي المؤهلات الضعيفة بحيث لا يتبقى سوى عدد صغير للمقابلات الشخصية الخاصة أو لمراجعة السيرة الذاتية أو دعوة لمقابلة شخصية وجهاً لوجه.

اتيكيت المقابلة الأولى:

القواعد هي:

- الابتعاد عن العبارات السلبية.
- تجنب رفع الألقاب.
- جعل الابتسامة عنوان الوجه.

اتيكيت المقابلة الشخصية:

ينقسم إلى:

- اتيكيت الشخص المحاور

- يكون الشخص المحاور مرتدي ملابس رسمية.

- لا يضع الشخص المحاور أشياء كثيرة على مكتبه تعوق عملية الاتصال بينه وبين المتقدم للوظيفة.

- يكون على دراية بمتطلبات الوظيفة وليس لديه تحيز أو عنصرية.

- أن تكون أسئلته مفتوحة بحيث يترك مساحة للمتقدم للوظيفة الحديث بحرية واظهار مهاراته والبعد عن الأسئلة المغلقة التي تتطلب الإجابة عليها بنعم أو لا.

- في حالة عدم اقتناع الشخص المحاور بالمتقدم للوظيفة لا يشعره بذلك ولكن يبتسم في وجهه حتى لحظة توديعه وإن كان هناك مجال متسع من الوقت يخبره بالنصائح التي يحتاجها في هذا المجال.

- اتيكيت المتقدم للوظيفة:

يكون الشخص المتقدم للوظيفة في حالة استعداد تام قبل الحضور للمقابلة الشخصية ويكون مهيأ ذهنياً ، يعرف مكان المقابلة ، وإن لم يكن يعرفه يسأل عنه قبل يوم المقابلة بوقت كافي لحساب وقت الذهاب ويفضل أن يتواجد في المنطقة التي بها المقابلة بحوالي 20 دقيقة حتى لا يكون متوتراً ويصعد مقر المقابلة قبل وقتها بخمس دقائق.

- يفضل أن يكون لديه معلومات عن المؤسسة المتقدم إليها وعن طبيعة الوظيفة المتقدم إليها.

- تكون أوراقه كاملة معه مثل السيرة الذاتية وصور مؤهلاته.

- بعد الإذن بالدخول يتم الطرق على باب الشخص المحاور والدخول مبتسم.

- الانتظار حتى يطلب المحاور منه الجلوس ، وإن لم يشير عليه يجلس على المقعد في الجهة اليمنى منه.

تحديد الاحتياجات الوظيفية في قسم العلاقات العامة

موعد ومكان إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي يختلف من مؤسسة إلى أخرى. ويعتمد هذا على حجم المؤسسة ونوعية جمهورها ونشاطاتها التي تقدمها إلى هذا الجمهور وقدرتها المالية. وهذا سيؤدي بالضرورة إلى اختلاف المهام التي سيقوم بها مدير العلاقات العامة.

الوصف الوظيفي لموظفي العلاقات العامة:

مثلما تختلف مهام مدير إدارة العلاقات العامة من مؤسسة لأخرى ، تختلف أيضاً مهام موظفي العلاقات العامة من مؤسسة لأخرى. فليس بالضرورة أن يقوم جميع الموظفين بنفس العمل ، ولكن هناك قواسم مشتركة بينهم جميعاً هي العمل كفريق واحد من أجل إظهار صورة المؤسسة بأفضل ما يمكن ويتم ذلك من خلال:

- تحسين علاقاتهم بالمجتمع الذي يعملون فيه.
- تحسين علاقاتهم بمجتمع المساهمين والمؤسسين.
- تحسين علاقاتهم بمجتمع الموظفين.
- تحسين علاقاتها بالمجتمع والحكومة.
- جمع البيانات والحقائق اللازمة للمؤسسة في رسم سياساتها وتحقيق أهدافها.
- إصدار نشرات توعية للموظفين والمجتمع الخارجي.
- الاتصال بالصحافة والإذاعة والتلفزيون ووسائل الإعلام المختلفة لتبليغها عن نشاطات المؤسسة.
- القيام ببرامج التعليم والتدريب بما يخص أعمال العلاقات العامة.
- تصدير واستلام المراسلات.
- الإشراف على الأبحاث.
- استقبال الوفود ووداعهم والقيام بعمليات حجز الفنادق لهم والحصول على التأشيرات اللازمة من الجهات الرسمية.
- أي مهام أخرى يكلفهم بها الرئيس المباشر ولا تتعارض مع طبيعة عملهم.

وضع خطة زمنية للمقابلات

أثناء مرحلة الإعداد والتهيئة للمقابلة يتم جمع ملفات المرشحين للمقابلات الشخصية وفرزها وترتيبها وتنسيقها ووضع ملخصات لكل ملف بحيث يختصر على عضو لجنة المقابلة الوقت في قراءة الملف كما يتم أيضاً تهيئة السيرة الذاتية لكل مرشح ليسهل على الأعضاء قراءتها قبل إجراء المقابلة كما ينبغي إعداد قائمة بأسماء المرشحين وطباعتها وتحديد الوظيفة الحالية التي يشغلها كل مرشح أمام إسمه كما ينبغي تحديد الوقت بدقة لإجراء المقابلة وإبلاغ أعضاء اللجنة والمرشحين بوقت المقابلة وتهيئة الأسئلة المناسبة لطرحها على المرشح بناء على الهدف من المقابلة وتحديد واجبات ومهام العمل المراد الترشيح له وتحديد أعضاء لجنة المقابلة.

تحديد أهداف المقابلات الرسمية:

1. الاستقطاب:

المنظمات الكبيرة والتي تحافظ على هويتها ومركزها بين المنافسين تبذل جهداً كبيراً في عملية البحث والاختيار عن أفضل الكفاءات لشغل وظائفها وتبذل جهوداً مستمرة لتطوير عمليات الاستقطاب الخاصة بها.

2. نقل موظف إلى ومن الأقسام والإدارات.

3. التعريف بالشركة.

إشراك قسم العلاقات العامة في المقابلة

يعتبر البعض المقابلة الشخصية وسيلة لتحسين العلاقات العامة بإعطاء فكرة حسنة للمتقدمين عن ظروف وأحوال العمل والعلاقات داخل المنظمة. وقد تتبع بعض المنظمات سياسة المقابلة الشخصية الجماعية حيث يقوم مجموعة من أعضاء المنظمة بتكوين لجنة لإجراء المقابلات مع المتقدمين للوظائف من ضمنها موظف من العلاقات العامة.

ضبط مواعيد المقابلات

تضمن سلاسة في الإجراءات ونسبة رضا أعلى لجميع الأطراف عن طريق الخطوات التالية:

1.اختيار لجنة المقابلة:

عند دعوة أحد المرشحسن لإجراء مقابلة شخصية ، من المهم معرفة ما إذا كان يجب إجراء المقابلة بشكل فردي أو يوجد حاجة إلى عدد من المسؤولين للمساعدة في فرز واختيار المرشحين.

2.تحديد التوقيت والمدة:

لا بد من تحديد المدة الزمنية للمقابلة ومقدار الوقت المخصص لكل مسؤول. اعتماداً على نوع الوظيفة والمسؤولين المدعوين قد يكون من المناسب :

- جعل أكثر من مسؤول يعملون معاً – على سبيل المثال ، يمكن لشريكين لأحد المنظمات مقابلة المرشح معاً لصنع قرار ترشيح أفضل.
- إجراء المقابلة في إطار غير رسمي.
- إجراء مقابلة تقليدية.

أمثلة على تقسيم وقت المقابلة :

نوع الوظيفة	مسؤول توظيف واحد	مسؤولين إثنين	ثلاثة مسؤولين أو أكثر
موظف	45 – 60 دقيقة	30 – 45 دقيقة لكل مسؤول	15 – 30 دقيقة لكل مسؤول
مدير أو مسؤول	60 – 90 دقيقة	45 – 60 دقيقة لكل مسؤول	30 – 45 دقيقة لكل مسؤول

3.الالتزام بوقت المقابلات:

- إعداد وتنسيق الجوانب اللوجستية حتى تسير العملية بسلاسة وتحقق المطلوب.
- تحديد وحجز مكان مناسب لإجراء المقابلة لعدد اللجنة والأشخاص المدعوين.
- توفر وقت احتياطي لكل مقابلة في حال استغرقت أحد المقابلات أكثر من المتوقع.
- تنسيق وحجز مواعيد لجنة المقابلة قبلها بفترة كافية.

من المهم جداً التأكد من أن جميع مسؤولي التوظيف المدعوين متاحين في وقت المقابلة المقرر مع وقت احتياطي.

4.إرسال دعوة المقابلة:

لا بد من مشاركة المرشحين بوقت كافي المعلومات الأساسية للمقابلة : جدول المقابلة والموقع ، ومن الذي سيقوم بإجراء المقابلات معهم.

الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات:

1. لماذا تريد هذه الوظيفة؟
2. ما هي الإنجازات التي من الممكن أن تحققها من خلال هذه الوظيفة؟
3. لماذا تريد أن تعمل في هذه المؤسسة؟

4. ماذا تعرف عن هذه المؤسسة؟
5. ما مدى طموحك وهل الوظيفة تتلاءم مع مستوى طموحك؟
6. لماذا يجب علينا أن نقبل بك في هذه الوظيفة؟
7. ما هي الأسباب التي دفعتك إلى ترك وظيفتك السابقة؟
8. ما رأيك في المؤسسة التي كنت تعمل فيها؟

مراحل إجراء المقابلة:

1. الترحيب:

المقصود بالترحيب بالمرشح ومصافحته ، يجب أن يكون أسلوب المقابلة يقوم على الحوار وتبادل الرأي ، وتعتمد هذه المرحلة على كفاءة عضو لجنة المقابلة في مهارة فن الاتصال.

2. أخذ المعلومات :

بإبداء تعليق إيجابي على ميزة معينة لدى المرشح ليبدأ المرشح في إعطاء ما لديه من معلومات يستكشف القادم على المقابلة من خلالها ما يريد وتتوقف على مهارته وكفاءته في فن صياغة وطرح الأسئلة الملائمة على المرشح من أجل أخذ المعلومات منه.

3. إعطاء المعلومات:

هي الإجابات المرتدة من أعضاء لجنة المقابلة على أسئلة المرشح حول طبيعة العمل.

4. التوديع:

هي المرحلة الأخيرة للمقابلة مع المرشح وينبغي أن يعطى المرشح فرصة لإيضاح ما يود ويجب على القائم على المقابلة أن يركز على إيجابيات المرشح وتقديره وتوديعه.

العلاقات العامة أسئلة المقابلة الشخصية

- لماذا تحب العلاقات العامة؟
- ما هي بيئة العمل المثالية ؟

- هل تعمل بشكل جيد في فريق ؟
- صف نفسك في ثلاث كلمات.
- لماذا يجب علينا توظيفك؟
- أسئلة حول العلاقات العامة.
- عند الرد على وسائل الإعلام والاستفسارات العامة ، ما هو السؤال الذي تجد صعوبة في الإجابة عليه؟
- ما هي مزايا قسم العلاقات العامة الداخلي؟
- ما هي عيوب توظيف شركة العلاقات العامة؟
- ما الفرق بين العلاقات العامة والإعلان؟
- ماذا تعني العلاقات العامة لك؟
- لماذا تحتاج الشركات إلى علاقات عامة؟
- ما هي مصادر وسائل الإعلام التي تتبعها بانتظام ، ولماذا تلك؟
- كيف تقيس نتائج حملة العلاقات العامة؟
- في أي اتجاه ترى أن قطاع العلاقات العامة يتجه؟
- ما هي خصائص الشخصية الأكثر أهمية لتكون ناجحة في العلاقات العامة؟
- هل تعتقد أن هناك أزمة في الاتصالات الآن؟
- ما الذي يعجبك في مجال العلاقات العامة؟
- كيف غيرت وسائل الاعلام الاجتماعية عالم العلاقات العامة؟

الاتيكيت الوظيفي

قواعده هي :

- وضع الموبايل على الصامت.
- معرفة جيداً ما تريد أن تقوله ومتى تقوله.

- احترام المساحة الشخصية للآخرين.
- مصافحة الآخرين بطريقة لائقة.
- عدم التأخر عن العمل.
- عدم التحدث إلا في العمل.
- مخاطبة الآخرين بمسماهم الوظيفي.
- ارتداء الملابس المحتشمة والمناسبة للعمل.

الالتزام بجدول الأعمال والمقابلات

حيث يقوم بتنظيم مواعيد الأنشطة المرتبطة ومقابلاته للآخرين من داخل وخارج المؤسسة وذلك بدءاً من تحديد الأشخاص الذين سيسمح بمقابلتهم وأين ومتى ستتم هذه المقابلات.

تعتبر تنظيم المواعيد والمقابلات من الأعمال الهامة التي يجب أن تتوفر لشاغلي وظائف العلاقات العامة، ويقع على عاتقه مسئوليات كثيرة لتنفيذ هذه المهام بكفاءة وفاعلية لذلك يجب الالتزام بها عند تحديد وتنظيم جداول ومواعيد مقابلته للآخرين.

ويقاس نجاحه بمقدرته وفاعليته في تحديد وتنظيم جداول مواعيده وبإلغاء المواعيد التي يتطلب الأمر إلغاءها في الوقت المناسب والتصرف السليم في المواقف غير العادية بما يسمح له بالاستفادة من الوقت المناسب للعملاء والزملاء والمسئولين لمقابلته وفي الوقت نفسه اختصار زمن المواعيد والمقابلات لهؤلاء الأفراد حتى يمكن إيجاد الوقت اللازم لتنفيذ واجبات وظيفته بحي يتفادى التداخل والازدواجية ويحدد ما هي المدة الزمنية المسموح بها لكل مقابلة والمواعيد التي تعطى الأولوية وكيفية التصرف لإنهاء المقابلات التي تمتد لأكثر من الوقت المحدد لها.

الوحدة الثانية: اتيكيت الاجتماعات

- تعريف الاجتماع وأهميته وخطواته.
- دور موظف العلاقات العامة قبل و أثناء وبعد الاجتماع.
- اتيكيت حضور الاجتماعات.
- الحفلات.

- الزيارات.
- الشخصية الهامة.
- إدارة المراسم في العلاقات العامة.
- مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية.

الاجتماع:

هو التقاء شخصين أو أكثر في زمان ومكان محددين بهدف تبادل الرأي والمشورة والخبرة بشأن موضوع ما، أو مشكلة معينة للوصول إلى حل المشكلة.

أهمية الاجتماعات:

تعتبر الاجتماعات من أنجح الأساليب الإدارية التي تعتمد عليها المنظمات للتعرف على سير العمل والمشاكل التي تواجهها ، والعاملين فيها والتعبير عن آرائهم وأفكارهم وذلك للتوصل إلى قرارات موضوعية لحل تلك المشاكل وتحسين الأداء.

خطوات إعداد الاجتماع:

1. الدعوة لعقد الاجتماع.
2. إعداد جدول أعمال الاجتماع.
3. إعداد ملف الاجتماع.
4. الإشراف على تجهيز قاعة الاجتماعات.

دور موظف العلاقات العامة قبل وبعد وأثناء الاجتماع:

أولاً : دور موظف العلاقات العامة قبل الاجتماع:

ويتمثل في إعداد دعوة الاجتماع وجدول الأعمال وملف الاجتماع، وإرسال الدعوة مرفقاً بها جدول الأعمال إلى الأعضاء الذين سيحضرون الاجتماع ، مع إجراء الترتيبات اللازمة لحجز قاعة الاجتماع والإشراف عليها ، وتوفير الأدوات والوسائل اللازمة للاجتماع من إضاءة وغيرها.

ثانياً: دور موظف العلاقات العامة أثناء الاجتماع:

ويتمثل في استقبال أعضاء الاجتماع وإرشادهم إلى قاعة الاجتماعات والتأكد من ترتيب جلوس الأعضاء وتوفير أي مستلزمات للاجتماع.

ثالثاً: دور موظف العلاقات العامة بعد الاجتماع:

يتمثل في كتابة مسودة الاجتماع وعرضها على رئيس الاجتماع للموافقة عليها ونسخ المحضر وتوزيع نسخ منه على الأعضاء ومتابعة تنفيذ القرارات والتوصيات في الجهات ذات العلاقة.

إتيكيت إدارة الاجتماعات:

يجب على من يدير الاجتماع المعرفة التامة بإتيكيت وبروتكول إدارة الاجتماعات.

- أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع.
- التفكير الجيد في موعد الاجتماع.
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقت كافي.
- تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كافي.
- إنتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل موعده بوقت كافي.
- يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.
- تقديم المشاركين الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل .
- معاملة المسؤولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة لائقة.
- الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته.
- أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة.
- أن يتعامل رئيس الاجتماع مع من يحاولون أخذ أكثر من الوقت المخصص بذكاء وسرعة بديهة.
- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع.
- إذا كان زمن الاجتماع طويلاً فمن المناسب أن يتخلله فترة راحة.
- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضاً أو كلمة في الاجتماع والثناء على كل من ساعد في الإعداد للاجتماع.
- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

دليل اتيكيت حضور الاجتماعات

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد.
- في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.
- أن يكون المدعو للاجتماع ممستعداً للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته وذلك قبل الدخول إلى الاجتماع.
- إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ألا يرسم أثناء مناقشات الآخرين على الأوراق الموجودة أمامه.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.
- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
- عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر.
- الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة بلباقة.
- الاظهار الدائم للمشاعر الودية مع تجنب الخلاف العنيف في المناقشة.

الحفلات والولائم الرسمية

يعتبر الإعداد للحفلات أو الولائم الرسمية وتنفيذها من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً ودراسة تنعكس في النهاية حصيلتها على نجاح الحفل أو المأدبة الرسمية.

بطاقات الدعوة

توجد مجموعة من العناصر تعتبر من المقومات الضرورية والأساسية التي تتضمنها بطاقة الدعوة وذلك على النحو التالي

اسم المنظمة	الغرض من الحفل	المكان
جملة ترحيب	تحديد اليوم والتاريخ والشهر	ارشادات الاعتذار
نوعية الحفل	الساعة	تفاصيل خاصة

دور مسؤول العلاقات العامة:

- إعداد الترتيبات اللازمة لاستقبال الضيف قبل وصوله بما في ذلك توفير وسائل النقل وتوجيه الدعوات وتجهيز إقامة الضيف والاتصال بالصحف وأجهزة الإعلام.
- إعداد الترتيبات اللازمة أثناء الزيارة من الرد على استفسارات وسائل الإعلام والترتيب للقاءات الصحفية للضيف وترتيب اللقاءات والاجتماعات التي سيعقدها الضيف.
- إعداد الترتيبات اللازمة عند نهاية الزيارة تتضمن حجز وسيلة السفر ووسيلة إيصال الضيف لمحطة السفر ، وعمل الترتيبات اللازمة لحفل وداع الضيف.

أساليب استقبال الوفود والأشخاص:

يتم الترتيب لاستقبال الوفود والأشخاص وفقاً للتالي:

1. **ترتيبات ما قبل وصول الضيف وتشمل:**

- توجيه الدعوة للزيارة وتلقي الموافقة على القيام بها.
- حجز قاعة لكبار الزوار في المطار وأماكن إقامة الضيوف.
- إعداد برنامج للزيارة.

2. **الترتيبات عند وصول الضيف:**

- استقباله في المطار واصطحابه إلى قاعة الزوار ثم إلى مكان إقامته.

3. **أثناء الزيارة:**

- عمل الترتيبات اللازمة للقاءات الضيف وفقاً للبرنامج المعد أو اللقاءات الجانبية ، وتزويده بالصحف اليومية والحجز لعودته.

4. **عند توديع الضيف:**

- إعداد حفل وداع وتوديعه يمثل ما استقل به من حفاوة وتكريم.

تقدير احتياجات المدعوين والزائرين:

يتم تقدير الاحتياجات للمدعوين والزائرين ، بالحصول على بيانات تتضمن عدد الأشخاص من المرافقين، وأسماءهم ووظائفهم ، نبذة مختصرة عن الضيف والميول والهوايات والدوافع وإسهاماته في مجال تخصصه وكذلك مطار أو محطة الوصول ورقم الرحلة ونوعها.

خطوات الزيارة الميدانية لمقر المنظمة:

- إعداد برنامج محدد لزيارة مقر المنظمة موضح فيه الوقت وساعة الوصول.
- توفير وسيلة النقل اللازمة لانتقال الضيف من مقر إقامته إلى الجهات التي يقصد زيارتها.
- إبلاغ الأشخاص الذين سيقابلهم الضيف.
- توفير جميع مستلزمات الزيارة من ضيافة وما يتعلق بالعمل حتى نهاية الزيارة الميدانية ومغادرة الضيف لمقر المنظمة.

الشخصية الهامة:

من هي الشخصية الهامة؟

هو الشخص الذي سيقوم بمسؤوليات ضخمة ويرأس أجهزة وإدارات ويكون مسؤول عن إصدار قرارات وتعليمات ويتعامل مع أجهزة مختلفة يرأسها وله سلطة ما تفرض نوع معين من السلوك في التعامل معه من المحيطين به ويفرض نوعاً من السلوك في التعامل معه من المحيطين به ويفرض نوعاً من السلوك في تعامله هو شخصياً مع الآخرين وهو أحياناً يتعامل مع الجمهور وهذا الجمهور هو الذي يشكل الرأي العام ، وتتعدد

مستويات الشخصيات الهامة فقد تكون ملك ، رئيس جمهورية ، أمير ، رئيس وزراء أو رئيس مؤسسة . يتعامل مسؤول العلاقات العامة بحكم طبيعة عمله يتعامل مع هذه الشخصية.

المهارات التي يجب أن تتوفر في مسؤول العلاقات العامة في التعامل مع كبار الشخصيات:

- الابتسام والقدرة على ضبط النفس في المواقف المختلفة.
- الإنصات إلى الشخصية الهامة.
- الهدوء ورباطة الجأش واللباقة.
- الرد في حدود الموضوع.
- القدرة على الملاحظة.
- التنفيذ الدقيق للتعليمات.
- الترتيب والرد على الاستفسارات.
- توفير المعلومات والتأكد من صحتها.
- نقل التعليمات إلى الآخرين بدقة.

المراسم:

هي مجموعة الإجراءات وقواعد السلوك المتبعة في المناسبات الرسمية وغير الرسمية والتي تجمع فئات من الشخصيات ذات صفات معترف بها من جهة رسمية.

إدارة المراسم في العلاقات العامة:

تعتبر إدارة المراسم في العلاقات العامة من الإدارات المهمة التي تلعب دور الوسيط بين الجمهور الخارجي للجهاز أو المنشأة وإدارة الجهاز بهدف توفيق وجهات النظر بين الطرفين وإيجاد السبل الكفيلة بنجاح سياسة الجهاز أو المنشأة.

من أنشطة العلاقات العامة ، وهو نشاط المراسم.

المراسم:

هي مجموعة من العادات والقواعد والإجراءات المتعارف عليها مكتوبة وغير مكتوبة ، تنظم أسلوب التصرف السليم ، وفن المجاملة والتعامل والتعايش في الحياة الاجتماعية والرسمية والوطنية والدبلوماسية.

ولعل أهم القطاعات الحكومية في المملكة التي اهتمت بهذا الجانب من أعمال العلاقات العامة ، التي أفردت له إدارات متخصصة هي المراسم الملكية ، ووزارة الخارجية – إدارة المراسم.

مهام وأنشطة المراسم في العلاقات العامة:

1. تنظيم وتنفيذ الزيارات.
2. إقامة الحفلات والمآدب.
3. ترتيب عقد الاجتماعات والندوات والمؤتمرات.
4. تنظيم وتنفيذ مراسم الاستقبال والتوديع.
5. التنسيق مع الجهات والشخصيات ذات العلاقة.
6. إعداد الدعوات والرسائل.
7. تصميم واختيار وتقديم الهدايا والجوائز.
8. تطبيق سلوكيات وآداب اللباقة والتعامل في عمليات الاتصال الشخصي والثقافي<

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا أو مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها ، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة.

مراسم المؤتمرات الدولية

- ✓ جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.
- ✓ يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.
- ✓ جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصاً ليكون عميد السن للمؤتمر (أكبر أعضاء الوفود سناً).

- ✓ يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه – في حالة غيابه – افتتاح جلسات المؤتمر وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.
- ✓ غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس المؤتمر بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.
- ✓ بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصة للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.
- ✓ بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقت قصير يصدر عن المؤتمر تقريراً ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.

الوحدة الثالثة: الدبلوماسية

- تعريفها وأصولها.
- العلاقات الدبلوماسية والسياسية.
- مراسم وبروتوكولات إقامة العلاقات الدبلوماسية.

الدبلوماسية تعريفها وأصولها

الدبلوماسية هي : " فن توجيه العلاقات الدولية" أو هي "السياسة الخارجية للدول وقت السلم" وهي "فن وعلم المفاوضات" وهي "عملية التمثيل والتفاوض التي تجري بين الدول والتي تتناول علاقاتها ومعاملاتها ومصالحها".

وقد اقترنت الدبلوماسية منذ نشأتها بأشكال عامة لآداب التعامل في أروقة السلطة ، وبلاط الملوك والنبلاء ، وداخل المجتمع الدبلوماسي وقد تضمنت معاهدة فيينا للعلاقات الدبلوماسية عام 1961 مصطلح الدبلوماسية Diplomacy اليوناني الأصل من كلمة Diploma لدى الإغريق ومعناها يطوي، وعند الرومان كانت الوثائق تتسخ على ألواح معدنية وهذه الألواح تطور بطريقة تسمى diplomas ولما كثر استخدام تلك الوثائق استعملت كلمة Diplomacy.

وعندما عربت الاتفاقية إلى اللغة العربية لم يتم تعريب مصطلح الدبلوماسية و أصبح مصطلحاً دارجاً ومتداولاً في قاموس المصطلحات المستخدمة في الدول العربية والإسلامية.

العلاقات الدبلوماسية والسياسية:

هي مجموعة القواعد والإجراءات التي يترتب على الدبلوماسي مراعاتها في أداء واجبه ، وهي الإطار الذي يجري ضمن حدوده تطبيق أحكام القانون الدبلوماسي والأعراف الدولية وتنظيم العلاقات السياسية بين الدول.

السياسة هي الرئاسة من ساس يسوس سياسة بمعنى رعى شؤونه.

وتعد الدبلوماسية الخط الموازي لضلع السياسة والعكس صحيح ، وهما وجهان لعملة واحدة حيث يلاحظ أن الدبلوماسية هي القناة التي يسلكها السياسي لإنجاح خطته وسياسته التي يضعها من أجل كسب الأصوات في الانتخابات مثلاً أو سياسة الدولة في تصريف وإدارة شؤون الدولة والعلاقات الداخلية منها والخارجية.

وعندما يتعلق الأمر بالسياسة الخارجية للبلد برمته فالدبلوماسي (السفير) هو الذي يقوم بتسويق سياسة ومواقف بلاده وذلك من خلال قيامه بتقوية وتوطيد العلاقة بين دولته والدولة الموفد إليها وشرح وجهات نظر حكومته وإقناع المسؤولين في الدولة الموفد إليها أو من خلال الاجتماعات والمؤتمرات الدولية التي يشارك فيها.

الدبلوماسية هي القناة التي تعبر من خلالها السياسة الخارجية التي وضعها السياسيون وصناع القرار في بلده ، حيث يذهب فريق إلى تعريف الدبلوماسية بأنها السياسة الخارجية للدولة.

الدبلوماسية هي أن تُسمِع الطرف الآخر ما يود أن يسمعه ويفعل الفرد ما يريده في حلقة الرضا المتبادل.

حق التمثيل الدبلوماسي :

كل دولة توافرت فيها الأركان الرئيسية (الأرض ، السكان ، الحكومة) إضافة إلى الاعتراف الدولي هي دولة كاملة السيادة وبلغت من الرشد ما يمكنها من حق التعيين والإيفاد لممثليها وكذلك من استقبال المبعوثين دبلوماسيين للدول الأخرى وهو ما يعرف بالتمثيل الإيجابي يقول لفور إن صفات أو صلاحيات الدولة بالمفهوم التقليدي تتلخص بثلاثة امتيازات :

حق الحرب – حق التمثيل – وحق إبرام المعاهدات. فإن حق التمثيل أو السفارة يعتبر مفتاح الدبلوماسية الذي يعتبره صلات ممكنة بين الدول بمعنى لا عمل دبلوماسي دون حق التمثيل ويشتمل على وجهين:

1- **مظهر إيجابي:** يتمثل في مقدرة الدولة على إرسال مبعوثين دبلوماسيين لدى الدولة الأجنبية ويدعى " حق التمثيل الإيجابي".

2- **مظهر سلبي :** يتمثل في مقدرة الدولة على استقبال أو قبول مبعوثين دبلوماسيين للدول الأجنبية لديها ويدعى " حق التمثيل السلبي".

على خلاف الدول الغير مكتملة السيادة وذلك إذا كانت تحت حماية أو وصاية دولة أخرى حيث تقوم الدولة الحامية أو الوصية عليها بتمثيلها في المحافل الدولية ، ومثل هذه الدول يحق لها التمثيل الدبلوماسي السلبي والمتمثل في قبول مبعوثي الدول الأجنبية.

مراسم وبروتوكولات إقامة علاقات دبلوماسية:

تقوم العلاقات الدبلوماسية بين الدول بالإرادة المطلقة وقبول الأطراف ببعضها البعض لهذه العلاقات الثنائية بينهما، فإرسال البعثات الدبلوماسية (التمثيل الإيجابي) واستقبال البعثات الدبلوماسية من الدول الأخرى (التمثيل السلبي) لا يمكن أن يتم إلا بالإرادة الحرة للدول المعنية. ويتطلب إقامة العلاقات الدبلوماسية بين دولتين ما يلي :

أولاً: الاعتراف الدولي:

بعد الاعتراف الدولي بهذه الدولة وانضمامها إلى الأمم المتحدة – وهو ما يعرف بالتبادل التمثيل الدبلوماسي مع الدول التي لها مصالح مشتركة معها حيث تطلب من ممثلها في الأمم المتحدة أو عبر دول ثالثة

صديقة الاتصال بممثل الدولة التي يرغب في إقامة العلاقات مع دولته ويعرض عليها رغبة حكومة الدولة (....) في إقامة علاقات دبلوماسية بين البلدين أو عبر وزيري خارجية البلدين خلال اجتماعهم في الأمم المتحدة ويرتب لهم لقاء خلال مكاتب وفودهم الدائمة.

وبعد الموافقة يتم الاتفاق على مستوى التمثيل : (سفارة على مستوى سفير أو مفوضية يتولاها وزير مفوض أو على مستوى سفارة أو مفوضية يتولاها قائم بالأعمال)، كما يتم الاتفاق على نوع التمثيل : هل هو تمثيل مقيم بمعنى أن تنشئ كلاً من الدولتين سفارة لها وعلى رأسها سفير مقيم في عاصمة كل منهما أو يرأسها سفير غير مقيم من خلال بلد آخر مجاور ويحضر إلى الدولة المعنية لتقديم أوراق اعتماده لديها ويحضر من حين لآخر كلما اقتضت الحاجة أو في مناسبات الدولة المضيفة.

ثانياً: اتفاقية بروتوكول إقامة علاقات دبلوماسية:

وعلى أساس ذلك يقوم وزير الخارجية برفع رغبة هذه الدولة للمقام السامي أو بحاجة المملكة لإقامة علاقات دبلوماسية مع هذه الدولة كما هو المتبع في المملكة العربية السعودية ويقرنها بالحيثيات المناسبة حيث يحيل المقام السامي هذا الأمر إلى لجنة الخبراء بمجلس الوزراء لدراسته مع مندوبين الجهات ذات العلاقة حيث يتم مناقشة الموضوع من قبلهم ثم إعادة الرفع إلى المقام السامي بما رأته اللجنة مقروناً بالتصوية بالموافقة، ثم يصدر بعدها الأمر السامي بالموافقة على إقامة علاقات مع هذه الدولة وبتفويض وزير الخارجية أو من ينوب عنه في التوقيع على بروتوكول إقامة علاقات دبلوماسية.

وبعد اتفاق الطرفين على مستوى التمثيل المطلوب تبادله ونوعه يتفق على صيغة مشتركة يصدر ويعلن عنه في يوم واحد في كل من العاصمتين.

تعريف الدبلوماسي:

هو الشخص الذي يتولى مهمة نقل الرسائل بين الناس سواء كانت الرسائل شفوية أم مكتوبة ، ومصطلح المبعوث هو مقارب لمصطلح الدبلوماسي.

الدبلوماسي هو الشخص الذي يحسن التصرف والتعامل مع الآخرين ضمن إطار اللباقة وحسن الخلق ، وسرعة البديهة ، والإقناع، كما يُعرَف الدبلوماسي الناجح بإتقانه لكل عناصر الدبلوماسية وثقافته الواسعة ، وإتقانه للغات، وشخصيته الواثقة الهادئة المتحكمة في ردود فعلها، وتمرسه في فن المفاوضات، واختيار كلمات الصياغة الدقيقة ، وهو الذي يكمل كل هذه الحصلة بإلمامه التام وتنفيذه والتزامه بكل قواعد البروتوكول والإتيكيت ووضع الأشياء موضعها.

صفات الدبلوماسي:

يتطلب من رجل السلك الدبلوماسي أن يكون النموذج المتكامل للإنسان الجامع في سلوكه وتصرفاته مع الآخرين النابع من نفس تدرك قيمتها وتحفظ ذاتها بما يتناسق مع جوهر شخصيته الجامعة بين المظهر والمخبر ولما يختزنه من صفات نفسية موروثة ومكتسبة من سرعة البديهة وفصاحة البيان والحكمة وحسن المظهر ، وسعة أفقه ومداركه، ومعرفته للغات المختلفة تساعد في جعل شخصيته أكثر جاذبية وأكثر تأثيراً في نفوس الآخرين تجمله دماثة خلق وحصافة وكرم له حضور لا يمكن تجاهله، صادق الوعد أمين غير ثرثار ولا مهرج ، طلق اللسان فإن نطق بعلم وإن صمت بحلم.

من أهم الصفات التي يجب توفرها ويتحلى بها الدبلوماسي في شخصيته:

1. **فن الاتصال:**

كل أنواع الاتصالات بين الفرد وبين الآخرين من حوله سواء كان الاتصال شفهياً أو لفظياً.

2. **المظهر:**

يهتم بمظهره الخارجي ويكون مهتماً بمظهر بيته ونظافته . فالإنسان الأنيق في بيته يكون كذلك في سيارته وصحبته ومأكله ومشربه. والتكامل في الشخصية من المخبر إلى المظهر وجهان لعملة واحدة. كما أن الإنسان الأنيق في مظهره يكون أكثر قرباً من الناس.

3. **التواضع:**

السياسي المتواضع يمشي بخطوات واثقة ومحسوبة، والتواضع وحسن الخلق يكونان بمثابة تذكرة المرور إلى القلوب.

4. **فن الحوار:**

هو أحد أساليب ومحاول الاتصال الشفهي بين طرفين أو أكثر ويعتمد على الكلام اللفظي ويعتبر من أهم وسائل الاتصال.

والحوار نوعان :

سلبي وينقسم على سبيل المثال إلى:

- الحوار التعجيزي.

- الحوار السلطوي.
- حوار الطريق المسدود.
- الحوار التسفيهي.
- حوار البرج العاجي.
- الحوار السطحي.
- الحوار المعاكس.

الحوار الإيجابي:

- يسمح بتقبل الرأي الآخر مهما كان مخالفاً.
- يسوده الاحترام وإنكار الذات.
- متكافيء بحيث يعطي لكل طرف فرصة التعبير وشرح الحيثيات بشكل علمي ومقتضب وإيجابي.
- بعيد عن الخيال والإسفاف ويهدف إلى التغيير والإصلاح.
- موضوعي بحيث يرى فيه السلبيات والإيجابيات ولا يخلو من التفاؤل.
- يكون على قاعدة الإمام ابن مالك إن رأيي صواب ممكن أن يكون خطأ ورأي غيري خطأ يقبل الصواب.

وظائف السلك الدبلوماسي السعودي:

صدر أول نظام متكامل لوزارة الخارجية بموجب القرار الصادر من مجلس الوزراء برقم 53 بتاريخ 24/3/1374هـ المصادق عليه بالأمر الملكي رقم 5/4/2/524 بتاريخ 3/4/1374 هـ ، واستمر العمل بهذا النظام حتى صدور قرار مجلس الوزراء رقم 1021 بتاريخ 28/10/1390 هـ، والمصدق عليه بالمرسوم الملكي رقم 51 بتاريخ 1/2/1391هـ ، ولائحة التعيين والترقية والنقل الصادر بالأمر السامي التعميمي رقم 17120/3 بتاريخ 12/8/1391 هـ وقد صنفت تلك اللائحة وظائف السلك الدبلوماسي كما يلي:

- المرتبة السادسة : وهي تعادل في السلك القنصلي وظيفة نائب قنصل (ب).
- سكرتير ثالث: المرتبة السابعة وهي تعادل في السلك القنصلي نائب قنصل (أ).

- سكرتير ثان : المرتبة الثامنة وهي تعادل في السلك القنصلي وظيفة قنصل عام.
- سكرتير أول (ب): المرتبة التاسعة وهي تعادل في السلك القنصلي وظيفة قنصل عام (ب).
- سكرتير أول (ا): المرتبة العاشرة وهي تعادل في السلك الدبلوماسي وظيفة قنصل عام (أ).
- مستشار (ب) : وهي تعادل المرتبة الحادية عشر.
- مستشار (ا) : وهي تعادل المرتبة الثانية عشر.
- وزير مفوض (ب): وهي تعادل المرتبة الثالثة عشر.
- وزير مفوض (أ): وهي تعادل المرتبة الرابع عشر.
- سفير : وهي تعادل الخامسة عشر.

ويتم ترتيب الموظفين الرسميين في البعثة في القائمة الدبلوماسية بحسب ما جاء ضمن المادة 17 من إتفاقية فيينا والتي تنص على:

" يقوم رئيس البعثة بإعلان وزارة الخارجية أو أي وزارة أخرى قد يتفق عليها بترتيب تقدم الموظفين الدبلوماسيين في البعثة، وتتبع المملكة ترتيب الواجبات الوظيفية كما يلي:

يضع رئيس البعثة الدبلوماسية قائمة موحدة يدرج فيها أسماء أعضاء بعثته حسب الدرجة والأقدمية بحيث يأتي الأعضاء الدبلوماسيون ومساعدوهم المكلفون بالشؤون الإدارية والفنية أولاً ثم يليهم الملحقون الفنيون على النحو التالي:

1. الملحق العسكري.
2. الملحق التجاري.
3. الملحق التعليمي.
4. الملحق الإعلامي.

1. **<u>السفير:</u>**

يعد مصعب بن عمير أول سفير في الإسلام. وتعني لفظة السفير الرسول والمصلح بين القوم وجمعها سفراء. والسفير هو أعلى درجة في وزارة الخارجية حيث يعرف السفير في القانون الدبلوماسي المعاصر بأنه الشخص الذي يتولى رئاسة البعثة الدبلوماسية ، ويعتبر ممثلاً لدولته في الدولة المضيفة حيث تعتمد كل دولة سفيراً واحداً لها في الدولة المعتمد فيها بعد أن يتم عملية (الاستمزاج) (إستطلاع الرأي لكل من السفير والقائم بالأعمال الأصلي) وموافقة الدولة المضيفة عليه.

ولا يتم إعلان الترشيح إلا بعد أن تتم الموافقة عليه من الدولة المعين لديها حيث تقوم إدارة المراسم بوزارة الخارجية بموافاة السفارة في عاصمة الدولة المرشح لها بنبذة شخصية عن السفير الذي تم ترشيحه راجية أن يحوز هذا الترشيح على موافقتها.

ويعد السفير شخص الملك أو رئيس الدولة في الدولة المضيفة بينما ليس هو الحال لبقية أعضاء السلك الدبلوماسي (أعضاء السفارة الذين يتم تعيينهم للعمل في السفارة.

وتطلق كلمة سفارة على المبنى أيضاً الذي يعمل من خلاله السفير وبقية أعضاء البعثة الدبلوماسية بينما يطلق على مقر إقامته بدار السكن أو سكن السفير ويرفع عليه العلم كما يرفع على مبنى السفارة بحسب العرف الدبلوماسي المتعارف عليه.

نصت المادة الثالثة من اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية بأنه يمكن لرئيس البعثة القيام بمهامه من إخطار وزارة الخارجية للدولة المضيفة بوصوله أو من الوقت الذي يقدم فيه صورة من أوراق اعتماده لوزير خارجية البلد المضيف ، حيث إن أول زيارة يقوم بها السفير عند وصوله هو زيارة رئيس المراسم في الدولة المضيفة ويطلب موعد للقاء وزير الخارجية ليقدم له صورة من أوراق اعتماده لكي يرتب له موعداً لمقابلة رئيس الدولة لتقديم أوراق الاعتماد. وهذا عرف يجري اتباعه من بعض الدول ومنها المملكة العربية السعودية.

ومن ضمن الإجراءات البروتوكولية في كثير من الدول يقوم السفير قبل تقديم أوراق اعتماده لرئيس الدولة بوضع إكليل من الزهور على قبر الجندي المجهول حيث يستعرض ثلة من الحرس وبعد ذلك يضع الإكليل على قبر الجندي ومن ثم تتم الإجراءات البروتوكولية المتبقية.

وتحتسب الأسبقية والصدارة للسفير الذي يصل إلى إقليم الدولة الموفد إليها وتنص المادة (13) من اتفاقية فيينا على:

1. يعتبر رئيس البعثة متولياً وظائفه في الدولة المعتمد لديها منذ تقديمه أوراق اعتماده أو منذ إعلانه بوصوله وتقديم صورة طبق الأصل من أوراق اعتماده إلى وزارة خارجية الدولة المعتمد لديها، أو أي وزارة أخرى قد يتفق عليها ، وذلك وفقاً لما هو متبع في الدولة المذكورة مع مراعاة وحدة التطبيق.

2. يحدد ترتيب تقديم أوراق الاعتماد أو صورة طبق الأصل منها حسب تاريخ ووقت وصول رئيس البعثة.

كما وتنص المادة (16) على :

1. يرتب تقدم رؤساء البعثات المنتمين لفئة واحدة حسب تاريخ ووقت توليهم وظائفهم بمقتضى أحكام المادة 13.
2. لا يتأثر تقدم رئيس البعثة بأية تعديلات تناول أوراق اعتماده ولا تستتبع تغييراً في فئته.
3. لا تخل أحكام هذه المادة بأي عرف سائد في الدولة المعتمد لديها فيما يتعلق بتقديم مندوبي الكرسي البابوي.

وعند تقديم السفير لأوراق اعتماده عليه أن يقوم بإلقاء كلمة مقتطبة أمام الملك أو رئيس الدولة ثم يرد الرئيس على السفير بكلمة جوابية وبعدها يجتمع الرئيس مع السفير لبعض الوقت تتبادل فيه بعض عبارات المجاملة . ويجب على السفير التأكد من معرفته التامة ببرتوكول السلام وتقديم أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة لكي لا يقع في حرج وخطأ برتوكولي قد يكلفه منصبه أحياناً.

يجب أن يحرص رجال المراسم على توضيح أدق التفاصيل وشرح ما ينبغي القيام به في هذه المناسبات دون تردد كي يجنب الدبلوماسي في الوقوع بالخطأ.

إجراءات تعيين السفير:

عندما ترشح المملكة العربية السعودية سفيراً لها في بلد (أ) فإن عليها القيام بالإجراءات التالية:

1. إرسال مذكرة من وزارة الخارجية إلى سفارة البلد التي سيرشح لها السفير مرفقاً بها سيرته الذاتية يطلب فيها موافقة حكومة (أ) على ترشيح السيد/ .... سفيراً لحكومة المملكة العربية السعودية.
2. إرسال برقية إلى ممثلية المملكة في الدولة (....).
3. وبعد الموافقة يتم الإبراق إلى ممثلية المملكة في الدولة (أ).

الإجراءات التي يجب على السفير القيام بها بعد تقديم أوراق اعتماده :

أولاً: الإبراق إلى دولته يخبر بأنه قدم أوراق اعتماده لرئيس الدولة المضيفة أو بتقديمها لوزير الخارجية يتضمن فيها ما دار مع كل منهما والظروف التي أحاطت هذه المناسبة.

ثانياً: الحصول من إدارة المراسم بوزارة الخارجية في الدولة المضيفة على قائمة بأسبقيات كبار الشخصيات في دولة المقر الذي يجب عليه زيارتهم للمجاملة ، على أن تتواكب هذه الزيارات مع زيارات المجاملة لعميد السلك ثم لرؤساء البعثات الدبلوماسية من السفراء عموماً أو من القائمين بالأعمال الذين تربط دولهم بدولته علاقات جيدة ومميزة، أما القائمين بالأعمال للدول الأخرى فيرسل إليهم بطاقات زيارة.

ثالثاً: توجيه خطابات شخصية إلى البعثات الدبلوماسية بأسمائهم وصفاتهم موقعة بإسمه يخبرهم فيها بقيامه اليوم بتقديم أوراق اعتماده لرئيس الدولة معرباً عن الأمل في العمل مع رؤساء البعثات الدبلوماسية للعمل في تحقيق المزيد من التعاون وتوثيق أواصر العلاقة بين دولته ودولهم.

رابعاً: تقضي بعض قواعد البروتوكول بأن السفير الذي تم اعتماده يقيم حفل عشاء على شرف وزير خارجية الدولة المعتمدة في نفس اليوم من تقديم أوراق اعتماده أو بعد فترة قصيرة ، يدعو إليها كبار المسؤولين بوزارة الخارجية والشخصيات المرموقة في البلد وكذلك المسؤولين في الوزارات الأخرى ورجال الصحافة إضافة إلى نظرائه من رؤساء البعثات.

2. <u>القائم بالأعمال الأصلي:</u>

قد تتفق دولتان على أن يكون مستوى التمثيل الدبلوماسي بينهما على مستوى القائم بالأعمال الأصلي وليس على مستوى السفير، وذلك لحجم العلاقات والتعاملات بين الدولتين. وقد تأخذ بعض الدول اعتبار خفض النفقات المترتبة على السفير من متطلبات والتزامات مالية، وقد يكون القائم بالأعمال الأصلي بدرجة ملحقاً أو سكرتير أو مستشار أو وزير مفوض.

3. <u>القائم بالأعمال بالنيابة:</u>

هو الشخص الثاني مباشرة في المرتبة بعد رئيس البعثة سواء كانت على مستوى سفير أو مستوى قائماً بالأعمال أصلياً. ولا تعتبر اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية بالنيابة رئيساً للبعثة الدبلوماسية ، حيث يقوم القائم بالأعمال بالنيابة بمهام أعمال السفارة وشؤون البعثة لفترة التي يتغيب فيها السفير أو القائم بالأعمال الأصلي، وحتى عودتهما حيث نصت المادة (19) في الفقرة الأولى ما يلي:

1. تُسند رئاسة البعثة مؤقتاً إلى قائم بالأعمال مؤقت، إذا شغر منصب رئيس البعثة أو تعذر على رئيس البعثة مباشرة وظائفه. ويقوم رئيس البعثة، أو وزارة خارجية الدولة المعتمدة إن تعذر عليه ذلك بإخطار وزارة الخارجية الدولة المعتمد لديها أو أي وزارة أخرى قد يتفق عليها باسم القائم بالأعمال المؤقت. وقد يبقى لفترة أطول في الحالات التالية:

أ. كموقف سياسي يعبر فيه عن موقف بين دولتين.

ب. في حالة إنشاء سفارة فيوفد مجموعة تعرف بالطلائع يرأسهم شخص أعلى مرتبة بينهم لتأسيس السفارة وإيجاد المباني والتوظيف.

ج. من منظور اقتصادي حيث تراعي بعض الدول الجانب الاقتصادي وما يترتب عليه من تكاليف تكون عبء عليها في فتح السفارة.

عميد السلك الدبلوماسي:

لقب يمنح عادة لأقدم السفراء وهي مهمة شرفية تكون بمثابة حلقة وصل بين السلك الدبلوماسي ووزارة الخارجية في الدولة المضيفة.

توصيات عامة للدبلوماسي:

حاولت أن أجمع باقة من التوصيات التي على الدبلوماسي التحلي بها مثل:

- إذا أردت أن تكون مهماً فعليك أن تكون مهتماً في طريقة حديثك فهو تعبير عن شخصيتك وثقافتك وبيئتك فكر بما ستقوله وتكلم ببساطة وبدون تكلف. وتعود على ضبط أعصابك والابتعاد عن الغضب.
- تجنب التكرار أو أن تترك على وجهك علامة تشير إلى الاشمئزاز.
- تجنب الحديث في أمر يتعلق بأمور شخص غير موجود.
- ابتعد عن نقل الأخبار الخاطئة التي تشك في صحتها فإنها ستؤثر على مصداقيتك.

سمات ومرتكزات السياسة السعودية:

العمل المناط برجال السلك الدبلوماسي ابتداءً من السفير هو تنفيذ السياسة الخارجية التي تنتهجها المملكة العربية السعودية وتوطيد العلاقات بين المملكة وبين الدولة الموفد إليها؛ وقد عرفت السياسة السعودية ومنذ توحيدها على أساس من الصراحة والبينة. لذا تتحاشى المملكة أن تحاط سياستها بالغموض، ويلاحظ اختيار العبارات الدقيقة عند تعبيرها عن مواقفها، ويكون إطار المواقف هو التقاليد العربية والإسلامية، وأسلوب الحوار وجمع الشمل بين الأشقاء والإقناع، ويتضح أن علاقات المملكة على مر تاريخها تتسم بسياسة الهدوء والاتزان مما ساعد على تطورها في مختلف المجالات وسائر الاتجاهات منذ تأسيسها واتباع ملوكها تلك الأسس والمبادئ والنهج الثابت، مما جعل لها دوراً فعالاً في المحفل الدولي.

وترتكز السياسة السعودية على ثوابت تنطلق منها في علاقاتها الدولية وهي :

أولاً: النهج الإسلامي:

النهج الإسلامي هو النهج الاستراتيجي السعودي الذي تتمحور حوله كل سياسات الدولة الداخلية والخارجية.

ثانياً: النهج العربي:

وهو من الأسس والمبادئ التي تعرف بها السياسة السعودية تجاه أشقائها العرب وقضاياهم والعمل العربي المشترك وتوحيد الصفوف من أجل توحيد الأمة.

ثالثاً: النهج الدولي:

تقوم السياسة السعودية في علاقتها مع الدول على مبدأ الاحترام المتبادل وعدم التدخل في شؤون الغير، وتقوم على الصداقة والمعاملة بالمثل.

هيئة الأمم المتحدة:

لأهمية الدور الذي تلعبه هيئة الأمم المتحدة ومؤسساتها التابعة لها حرصت المملكة على دعم هذه المنظمة الدولية بكل الوسائل المادية والمعنوية، كما شملت جهود المملكة المشاركة في كل نشاطات الأمم المختلفة ، وتقديم التبرعات المادية والعينية لها، مثل تقديم العون للاجئين، وكذلك تحمل الأعباء المالية المتصلة بجهود الأمم المتحدة في حفظ الأمن والسلام في مختلف أرجاء العالم.

العلم الوطني السعودي

النشيد الوطني السعودي

سارعي للمجد والعلياء   مجدي لخالق السماء

وارفعي الخفاق الأخضر   يحمل النور المسطر

رددي الله أكبر ... يا موطني

موطني قد عشت فخر المسلمين

تعريف العلم لغوياً:

علم : جمع أعلام بمعنى عصا من خشب أو حديد ، والعلم هو النصب أو الحد.

العلم الوطني السعودي:

أصبح للدولة الحديثة علم خاص ، واكتفي بأن يكون من اللون الأخضر تتوسطه كلمة التوحيد، حيث يرمز العلم السعودي في لونه الأخضر للخصوبة والنمو والازدهار وأن الأرض لم تدنس من قبل باستعمار أو احتلال، ويرمز السيف إلى العدل والقوة والجهاد في سبيل الله.

أوصاف ومقاسات العلم:

أولاً: العلم الوطني السعودي

مستطيل الشكل عرضه يساوي ثلثي طوله، ولونه أخضر ممتداً من السارية حتى نهاية العلم، تتوسطه الشهادتان (لا إله إلا الله محمد رسول الله)، وسيف مسلول تحته ومواز له، تتجه قبضته إلى القسم الأدنى من العلم، وترسم الشهادة والسيف باللون الأبيض وبصورة واضحة من الجانبين:

أ. مساحة رسم الشهادة والسف تساوي:

عرضاً: مسافة عرض القسمين الأعلى والأدنى من العلم.

طولاً: مسافة عرض القسمين الأيمن والأيسر من العلم.

ب. ترسم الشهادة بخط الثلث وقاعدته في منتصف مسافة عرض رسم الشهادة والسيف، ويرسم السيف بطول يساوي ثلاثة أرباع طول رسم الشهادة ، وعلى مسافة متساوية من الجانبين.

ثانياً: العلم الملكي:

للملك علم خاص مطابق للعلم الوطني في الأوصاف لكنه يطرز في الزاوية الدنيا منه، المجاورة لحامل العلم بخيوط حريرية مذهبة شعار الدولة وهو السيفان المتقاطعان تعلوهما نخلةن حيث يرفع العلم الخاص بالملك على الديوان الملكي ليلاً ونهاراً وهو مقر العمل الذي يباشر منه الملك أعماله ولقاءاته الرسمية ، وعلى القصر الذي هو مقر إقامته.

ثالثاً: أعلام القوات المسلحة:

يحدد وزير الدفاع والطيران ورئيس الحرس الوطني، ووزير الداخلية كل فيما يخصه ، بقرار يصدر عنه أعلام كل من القوات المسلحة التابعة له ، وأوصافها وتتضمن اللوائح الخاصة الملحقة بالقرار وفقاً للأنظمة العسكرية ما يلي:

- أشكال الأعلام الخاصة بقطاعات الوحدات المختلفة وشاراتها وشروط استعمالها.

- كذلك الأصول الواجب اتباعها في استعمال هذا العلم ورفعه وما يجب أداؤه لذلك العلم من الاحترام والتحية.
- تودع كل من وزارة الدفاع والطيران ورئاسة الحرس الوطني ووزارة الداخلية لدى إدارة المراسم الملكية نموذجاً من أعلام قطاعاتها ووحداتها المقررة.

مقاساته

العلم الوطني تكون مقاساته الخمسة وهي مقاس العلم الكبير الخاص بالاستعراضات فيكون مقاسه 270×180 سم، أما النوع الثاني والثالث فهما علما السارية وهما نوعان : أحدهما ينصب في الميادين أو المساحات العامة عند المناسبات الرسمية ومقاساته 240×160 سم، أما النوع الآخر من علم السارية فهو يرفرف على المباني الحكومية وممثليات المملكة في الخارج ومقاسه 210×140 سم.

أما النوع الرابع فهو العلم الذي يوضع على المكاتب وصالات الاجتماعات ومقاسه 35×25 سم والعلم الخامس علم السيارة ومقاسه 35×25 سم.

ويجب عند رفع العلم الأخذ في الحسبان حجم العلم بالنسبة لطول السارية على أن يحافظ على المقاسات الأساسية للعلم دون المساس والتغيير.

مراسم رفع العلم الوطني:

1.**رفع العلم الوطني وحده:**

أ. يرفع العلم داخل المملكة ما بين شروق الشمس وغروبها، وفي أيام الجمع والأعياد على جميع مباني الحكومة ومنشآتها العامة.

ب. أما إذا كان خارج المملكة على دور الممثليات السعودية في الخارج، فيرفع يومياً ما بين شروق الشمس وغروبها بما في ذلك الإجازات والعطل والأعياد.

ج. يرفع ليلاً ونهاراً على المراكز الحدودية ، كمراكز الشرطة والجمارك، وسلاح الحدود وعلى المطارات والموانئ.

2.**العلم الوطني بين أعلام الدول الأجنبية:**

إذا رفع العلم الوطني في داخل المملكة مع أعلام أجنبية ، أو رايات أخرى فله مكان الشرف كالآتي:

أ. إذا كان بجانبه علم واحد ، أو راية واحدة ، يرفع على يمين المبنى (أي على يسار الواقف أمامه).

ب. إذا كان بجانبه أكثر من علم أجنبي أو راية، فيرفع وسط مجموعة الأعلام أو الرايات إذا كان عددها فردياً، أما في حال أن أعدادها زوجياً فيكون في الوسط باتجاه اليمين.

ج. لا يجوز في المكان الواحد رفع أي علم أو راية بحيث يعلوان العلم الوطني، كما يجب أن تكون السارية التي يرفع عليها العلم وفي كل الأحوال في وسط المبنى.

3.**العلم الوطني في الحفلات والمؤتمرات:**

يمكن رفع العلم على جدران صالة الحفل، أو قاعة الاجتماع ونحوها بحيث يعلق أفقياً، على أن يكون العلم على مستوى أعلى من الخطيب والجالسين.

تميز العلم السعودي:

أوضحت المادة (21) من الأحكام العامة للنظام لا يجوز تنكيس العلم الوطني أو العلم الملكي أو أي علم سعودي آخر، ولأي سبب من الأسباب التي من أجلها تنكس الأعلام، وذلك لحمله كلمة التوحيد.

محاذير يجب مراعاتها عند استخدام الأعلام السعودية:

1.لا يجوز أن يلمس العلم الوطني أو العلم الملكي سطحي الأرض أو الماء.

2.يحظر استخدام العلم كعلامة تجارية، أو لأغراض دعائية أو تجارية ، أو لغرض آخر بغير ما نص عليه القانون.

3.يحظر رفع العلن الوطني باهت اللون ، أو في حالة سيئة.

اليوم الوطني للمملكة:

تقيم ممثليات المملكة في الخارج احتفالاً بمناسبة اليوم الوطني للمملكة العربية السعودية وهو اليوم الأول من الميزان الموافق 23 سبتمبر (أيلول) من كل عام وذلك تخليداً لذكرى توحيد المملكة وتأسيسها على يدي جلالة الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود رحمه الله الذي أعلن قيام المملكة العربية السعودية عام 1351 هـ (1933م)، وقد تقدم أو تؤخر حفلات اليوم الوطني بعض أيام حسب الظروف لسفارات المملكة.

الوحدة الرابعة: البروتوكولات

- تعريف البروتوكولات والمجاملات.
- مهام إدارة المراسم.
- أقسام الإدارة.

البروتوكولات

تعريف البروتوكولات والمجاملات

قواعد السلك الدبلوماسي

1. البرتوكول
2. الإتيكيت
3. المجاملة

تحتوي قواعد السلك الدبلوماسي على ثلاثة عناصر (الإتيكيت، والبرتوكول ، والمجاملة) هي بمثابة المكملات لبعضها البعض، والالتزام بقواعد الإتيكيت سبيل لتعظيم سلطة الدولة الوليدة وإكسابها الاحترام الدولي الواسع.

تعريف البرتوكول:

هي قواعد المراسم التي يجب اتباعها في المناسبات الرسمية محلياً ودولياً، عند التعامل مع الشخصيات المهمة والرفيعة المستوى، السياسية والدبلوماسية منها في إجراءات الاستقبال أو التوديع تجاه الملوك والرؤساء أثناء مراسم استقبالهم أو توديعهم أو عند مقابلتهم وكمراسم تقديم الاعتماد أو أثناء المآدب الرسمية. وعلم البرتوكول هو علم التعرف على الحضارات المختلفة.

البرتوكول وفن الاتيكيت هما وجهان لعملة واحدة ، والفراعنة هم أول من اخترع الإتيكيت وفن البرتوكول وهم أول من وضعوا قوانين البرتوكول والطقوس التي تتبع في المناسبات الرسمية وخاصة فيما يتعلق بمراسم مقابلة المسؤول في الدولة، وتم نقل هذه المراسم إلى عالم الغرب في أوروبا، فلفظ برتوكول معروف في مصر القديمة ومرتبط بالزيارات الملكية والتي تتلخص في عدة مراحل تبدأ بالاستعداد من بيت الوزير إلى قصر الملك حيث تتم اتصالات مبدأية من بيت الوزير إلى مقر الملك من خلال جهاز يطلق عليه حالياً جهاز المراسم لتحديد الموعد المناسب، وعند تمام الموعد يركب الوزير العربة ذات الحصانين حتى بوابة القصر حيث ينزل الوزير تاركاً العربة بالخارج ويدخل بوابة القصر سائراً على قدميه حتى يصل إلى ما يسمى شباك الظهور والذي يعني قاعة الاستقبال ، ثم تبدأ مرحلة التطهر والتي تستوجب كما تشير النصوص القديمة إلى صب الماء حول الأصابع وخلع الحذاء وحلق الرأس ، وأخيراً تأتي مرحلة الدخول إلى الملك وهي مرحلة وقتية لدواعي الأمن، حيث يتلقى الوزير أو الضيف أو الزائر تعليمات من مدير المراسم أو رئيس الديوان والذي يلعب دوراً مهماً في تنظيم المقابلات مع الملك طبقاً للسلم الوظيفي " الكهنوتي" مع تحديد إشارات تخاطب لغة الإشارة بين مدير المراسم والضيف عند

السكوت أو الكلام أو الخروج أو غيرها، ثم يخرج بعد ذلك حامل " أختام الملك" ليحصل على تقدير كامل معناه "تمام يا فندم" لتبدأ مرحلة دخول الضيف أو الوزير قاعة العرش بعد تمام الإجراءات الأمنية والبروتوكول بين صفين من الحراس حيث يشير الملك بالموافقة على الاستقبال للضيف الذي يركع أمام الملك المرتدي زي المناسبات وهو التاج الأزرق وعصاه " صولجان الحكم" والتي على أساسها تبدأ الزيارة وتنتهي ، وفي النهاية يقوم أحد الخدم بدهان الوزير أو الضيف بنوع معين من العطور تدل على أنه كان في حضرة الذات الملكية وبذلك تنتهي مراسم الاستقبال.

تعريف الإتيكيت:

وهو آداب الحس والذوق الرفيع ويعتبر الإتيكيت العنصر الثاني من عناصر قواعد السلك الدبلوماسي، وتدل كلمة إتيكيت بالعربية على معاني عدة مثل : آداب السلوك ، أو اللباقة ، الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو سرعة البديهة وفن التصرف في المواقف المحرجة.

ويعد الإتيكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يمارسها في شتى نواحي حياته ، وهو باقة من مجموعة من القيم الرفيعة والسلوكيات الراقية التي تتطلب من المرء التعامل بكل صدق وأمانة وذوق وأدب مع الآخرين، وهو سلوك جميل يتميز به البعض وهو نسيج متصل من القواعد والسلوكيات التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة ، كما يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم في الخطأ أو يسبب حرجاً لنفسه أو للآخرين أو لبلده.

وأما لفظة إتيكيت فهي أصل للكلمة الفرنسية **etiquette** وتعني التذكرة الصغيرة التي تعلق على الأصناف للدلالة على محتوياتها أو التعريف باسم صاحبها ثم ما لبثت أن تم استخدامها للبطاقات التي كانت تمنح للمدعوين في فرنسا عند المشاركة في مناسبة يحضرها الملك وكبار رجال الحاشية يدرج بها التعليمات الخاصة بما سيجري في الاحتفال للتقيد بها، وكانت هذه التعليمات في البداية للآداب والقواعد التي عرفت بالإتيكيت وشرع في استعمالها منذ عام 1750م.

تعريف المجاملة:

هي فن إرضاء الغير وهي قاعدة تنبثق منها فنون التعامل والتقارب بين الناس بقدر ما تملك النفس من رفاهة الحس في تعاملها مع الآخرين بمشاركتهم الأفراح ومشاطرتهم الأحزان.

مهام إدارة المراسم:

1. إقامة الحفلات.

2. حضور المناسبات.

3. لقاء الشخصيات المهمة والبارزة.

كل هذه الحلقات تساعد في صقل وإعداد موظف السلك الدبلوماسي للعمل في الخارج كدبلوماسياً ناجحاً.

أقسام الإدارة:

1. **قسم الجوازات:**

ويقوم بالمهام التالية:

ا. إصدار الجوازات الدبلوماسية والخاصة لأصحاب السمو الأمراء ، وكبار المسؤولين بالدولة ، وموظفي وزارة الخارجية.

ب. منح تأشيرات خروج وعودة الدبلوماسيين والإدارين العاملين بالسفارات والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة.

ج. منح تأشيرات الخروج على الجوازات الدبلوماسية والخاصة السعودية وإصدار مذكرات توصية (للمثليات والبعثات الأجنبية).

د. إصدار البطاقات الدبلوماسية والإدارية للسفارات والمكاتب والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة.

2. **قسم التمثيل الدبلوماسي:**

ويقوم القسم بمهام إجراءات التعيين الخاصة بالسفراء والقنصليين العامين والقناصل الفخريين والملاحق العسكريين الأجانب المعتمدين لدى المملكة وتقديم أوراق اعتماد السفراء للمقام السامي كما ويقوم بتسليم أوراق الترشيح الخاصة بالسفراء السعوديين الذين تم ترشيحهم للعمل في الخارج للسفارة المعنية في الرياض لتقوم بإرسالها إلى بلده من أجل عملية الاستمزاج، وكل المهام المتعلقة بتعيين السفراء المعتمدين من المملكة ولدى المملكة.

3. **قسم الأمناء:**

يقوم أعضاء هذا القسم ويطلق عليهم الأمناء، بمهام التنسيق والترتيب لمواعيد الزيارة للضيوف من الوزراء والمسؤولين الأجانب الذين يقدمون للمملكة لمقابلة أصحاب السمو الأمراء وأصحاب المعالي ومسؤولي الدولة، وتنسيق مواعيد اللقاءات، ومرافقتهم منذ الوصول وحتى المغادرة، كما يقوم أمين المراسم بعملية التنسيق بين الجهات الأمنية والإدارية ذات الصلة.

4. **قسم البرقيات:**

ويعتبر هذا القسم حلقة الوصل بين الديوان الملكي وسفارات خادم الحرمين الشريفين في العالم، وبين الممثليات الأجنبية والمكاتب والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة والجهات الحكومية حيث تتم مخاطبة هذه السفارات والممثليات للجهات السعودية من خلال وزارة الخارجية ومن ثم الرد عليها.

5. **قسم التنسيق الأمني:**

يقوم هذا القسم باتخاذ الإجراءات الأمنية اللازمة الخاصة بحفلات الاستقبال التي تقيمها السفارات والمكاتب والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة وجهات الاختصاص، كما ويقوم قسم التنسيق الأمني بعملية ترتيب وتنسيق الزيارات التي يقوم بها أعضاء السفارة الدبلوماسيون والإداريون لزيارة مواطني بلدهم الموقفين في السجون في مناطق المملكة لمتابعة أحوالهم.

6. **قسم الطيران:**

يختص بمهام العمل والإجراءات الخاصة بأخذ التصاريح اللازمة لطائرات القوات الجوية الملكية السعودية وإجراءات الأذون والسماح للطيران الأجنبي بالعبور والهبوط.

7. **قسم الحفلات والقائمة الدبلوماسية:**

يقوم هذا القسم بعمل وتنسيق حفلات الاستقبال لضيوف الوزارة من أصحاب السعادة السفراء المعتمدين لدى المملكة وعند المغادرة النهائية، والقيام بإصدار القائمة الدبلوماسية (كتيب) وتحديثها بالنسبة للمثليات السعودية في الخارج وإصدار كتيب للمثليات المعتمدة لدى المملكة.

8. **قسم التأشيرات:**

يقوم هذا القسم بمنح التأشيرات للسفارات والمكاتب والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة عند طلبهم للتأشير للموظفين القادمين للعمل أول مرة بالمملكة ولعائلاتهم ومن يرغبون من أقاربهم وأفراد عائلاتهم لزيارتهم أو الزيارة الخاصة بالممثلية.

9. **علاقات السلك الدبلوماسي:**

يقوم بإصدار اللوحات الخاصة بالسيارات التابعة للسفارات والمكاتب والمنظمات الدولية المعتمدة لدى المملكة، وإصدار رخص السير ورخص القيادة وإقرار الملكية أو نقلها وإصدار المسح الجمركي.

الفرق بين إدارة المراسم والعلاقات العامة:

يوجد فرق بين إدارة المراسم والعلاقات العامة. إدارة المراسم تختص بالأعمال، والإجراءات ، والتنظيمات ، والأساليب ، وقواعد الأسبقية، والأنظمة، والأعراف، والتقاليد الواجب مراعاتها في المناسبات الرسمية، واستقبال الوفود، وتنظيم الاجتماعات، والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها.

الموقع في الهيكل التنظيمي:

- من الأهمية بمكان أن تأخذ إدارة المراسم موقعاً في الهيكل التنظيمي.
- من الأهمية أن يعزز هذا الهيكل مكانة وشخصية العاملين فيها.
- يجب أن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصدر اتخاذ القرار في المنظمة.
- الكثير من أعمال إدارة المراسم تحتاج إلى قرارات سريعة.

مهام إدارة المراسم:

- تنفيذ نظام الأسبقية وقواعد البرتوكول، وتقديم المشورة الخاصة بها.
- تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات.
- الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها.
- وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب وأهمية ووقت ومدة الزيارة وعدد الضيوف.
- حجز الأماكن الخاصة بالسكن ووسائط النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة وأهمية الضيف والظروف المحيطة.
- مرافقة الضيوف ومدهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة.
- تنظيم وتنفيذ الحفلات الرسمية الخاصة بالشخصيات الهامة ووضع برامج إقامتهم، والاشتراك في تنظيم المآدب والدعوات ، والسهر على تنفيذ قواعد البرتوكول الرسمي.
- ترتيب المقابلات للضيوف أو الزوار مع كبار الشخصيات في الدولة.
- الإعداد والتنظيم لمراسم وضع أكاليل الزهور ، وأداء اليمين للمسؤولين الجدد.
- الإعداد والتنظيم لمراسم التكريم المختلفة التي تقيمها الدولة لمنتسبيها.

مهام إدارة المراسم في وزارة الخارجية:

- الإشراف علىتنفيذ القواعد المحلية والدولية المتعلقة بالبروتوكول والأسبقية بين الدبلوماسيين وكبار رجال الدولة.
- تقديم الأوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال.
- تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد أمام رئيس الدولة.
- تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الدبلوماسية للدبلوماسيين.
- النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفون الدوليون أو سائقوا السيارات الدبلوماسيون والتوسط لإعداد لوحات دبلوماسية لسيارات السفراء.
- إعفاء مستوردات السفارات بصورة مطلقة أو ضمن قيود مع مراعاة قاعدة المعاملة بالمثل.
- اقتراح منح الأوسمة لرؤساء البعثات الذين قدموا خدمات للبلاد.
- حفظ نماذج لأعلام دول العالم، وحفظ الأعلام الصغيرة لمختلف الدول الممثلة في البلاد.
- استقبال السفير الجديد عند قدومه في المطار، أو في مقر السفارة ، أو في المكتب لتقديمه إلى وزير الخارجية.
- التوسط لتحديد مواعيد رؤساء البعثات الدبلوماسية لدى رئيس الدولة، ورئيس مجلس الوزراء ووزير الخارجية ، والوزراء ومعاونيهم.
- الإشراف على طبع المعاهدات والاتفاقيات الدولية ، وتهيئة محاضر توقيعها والإشراف على توقيعها.
- تهيئة وتنظيم المؤتمرات الدولية والإقليمية التي تشترك فيها وفود رسمية.
- تنظيم زيارة رؤساء الدول ورؤساء الحكومات ووزراء الخارجية ، والشخصيات الدولية والإشراف على تنفيذ البرنامج.
- تنظيم وتنفيذ الحفلات الخاصة بتقديم كتاب اعتماد السفير الجديد، وتنظيم واستقبال وتوديع الشخصيات ذات الصفة الدبلوماسية.
- اعتماد الصحفيين ومندوبي الوكالات والمصورين الذين يسمح لهم بحضور بعض الحفلات الرسمية.

- تنظيم المآدب التي تقيمها وزارة الخارجية لشخصيات دبلوماسية أو دولية أو رسمية ، والإشراف على تنظيم المآدب التي تقيمها وزارات الدول وإداراتها المختلفة.

أقسام الإدارة

الموقع في الهيكل التنظيمي

1. إدارة المراسم : العاملين في إدارة المراسم يتعاملون بشكل واسع مع الوفود الأجنبية التي تقدم إلى البلاد ، ويقومون بإقامة المؤتمرات والاجتماعات والوقوف على حسن إعدادها والتهيئة لها من جميع الجوانب وكذلك القيام بأعمال التشريفات ، ومرافقة الوفود والتهيئة والتنظيم للاحتفالات الرسمية المختلفة. ويجب أن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصدر اتخاذ القرار في المنظمة. وفي بعض المؤسسات إدارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة. فإدارة المراسم تختص بالأعمال والإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها.
2. إدارة العلاقات العامة هي السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو أية هيئة أخرى.

تلك الوظيفة تتضمن:

ا. قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.

ب. مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الهادفة إلى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها.

ج. تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الهادفة لكسب وإرضاء الجماهير.

التشريفات:

قسم التشريفات هو أحد الأقسام التابعة إلى قسم إدارة المراسم ويقوم بالأعمال التالية:

ا. إعداد برقيات التهاني وغيرها في المناسبات والإجابة على كتب رؤساء الدول والحكومات الأجنبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

ب. اتخاذ الإجراءات اللازمة للاحتفالات وغيرها من أمور المراسم.

ج. تنظيم الزيارات الرسمية وما يتعلق بالوفود الأجنبية.

د. التعاون مع الدوائر ذات العلاقة في تطبيق نظام تشريفات الدولة.

ه. تنظيم المقابلات لمنتسبي البعثات الأجنبية مع المسؤولين في وزارة الخارجية ودوائر الوزارة الأخرى.

الوحدة الخامسة: الإنيكيت

- مفهوم الإتيكيت والإنيكيت ومكوناتهما.

تعريف الإنسان:

معنى الإنسان في كلام العرب يعني الظهور ، والنسيان ، أو الأنس أي الاستئناس كما ذكر بعض أهل العلم ومعرفة هذه النتيجة لها دور مهم في تحديد ما يجب أن يكون الإنسان عليه. وحيث إن الإنسان مكرم فهو مكلف بعمارة الأرض ومحاسب على ما قدم من قول أو عمل تجاه نفسه والآخرين.

مصطلح الشخصية :

معناها الوجه المستعار أو القناع ، ومعرفة شخصية الفرد يعني معرفة نماذج سلوكه وتصرفاته المميزة له والتي تمكننا من التنبؤ باستجاباته.

ويمكن تعريف الشخصية بأنها مجموع الخصال والطباع المتنوعة الموجودة في كيان الشخص باستمرار والتي تميزه عن غيره وتنعكس على تفاعله مع البيئة من حوله بما فيها من أشخاص ومواقف سواء في فهمه وإدراكه أم في مشاعره وسلوكه وتصرفاته ومظهره الخارجي، يضاف إلى ذلك القيم والميول والرغبات والمواهب والقدرات والأفكار والتصورات الشخصية ، إذن فشخصية الإنسان هي فكرة الآخرين عنه.

تعريف النفس:

يقصد بالنفس ذلك الجوهر أو النظام النفسي الذي يميز الإنسان عن غيره فيجعله يعقل ويفكر ويدبر، ويتخذ القرارات ويصدر الأحكام ويدرك المنبهات المحيطة به ثم يختار طريقته بإرادته الحرة. والنفس تشمل ما به الحياة وما به العقل والتميز، والسلوك الخارجي للإنسان هو ناتج لما يغذي الإنسان ويزود به عن نفسه فإن احترم فرض احترامه على الآخرين.

الجودة الشخصية هي الدرجة التي يعبر عندها الفرد عن سماته الشخصية الإيجابية وأهم هذه السمات هي تقدير الذات وتكون كالتالي :

1. التمتع بتقدير عالي للذات.
2. ممارسة المسؤولية الشخصية.
3. أن تكون موجهاً بالإجراءات.
4. الإنضباط الذاتي.
5. المثابرة.
6. التنفيذ العملي لما تدعو له.

7. الاحتفاظ بالصدق والأمانة.
8. قبول النقد البناء.
9. المرونة والقدرة على التكيف مع التغيير.
10. إدارة الوقت بنجاح.
11. التواصل بشكل جيد.
12. الأناقة وحسن المظهر.
13. اللياقة البدنية والتمتع بصحة جيدة.
14. التمتع بحياة متوازنة.
15. السعي المتواصل لتحسين وتطوير الذات.

كيف تحقق الجودة الشخصية؟

أولاً : تعزيز تقدير الذات

تقييم الفرد الكلي لذاته بطريقة إيجابية أو سلبية لذلك فإن تقدير الذات هو في الأساس شعور الفرد عموماً بكفاءة الذات وقيمتها.

خطوات تعزيز تقدير الذات:

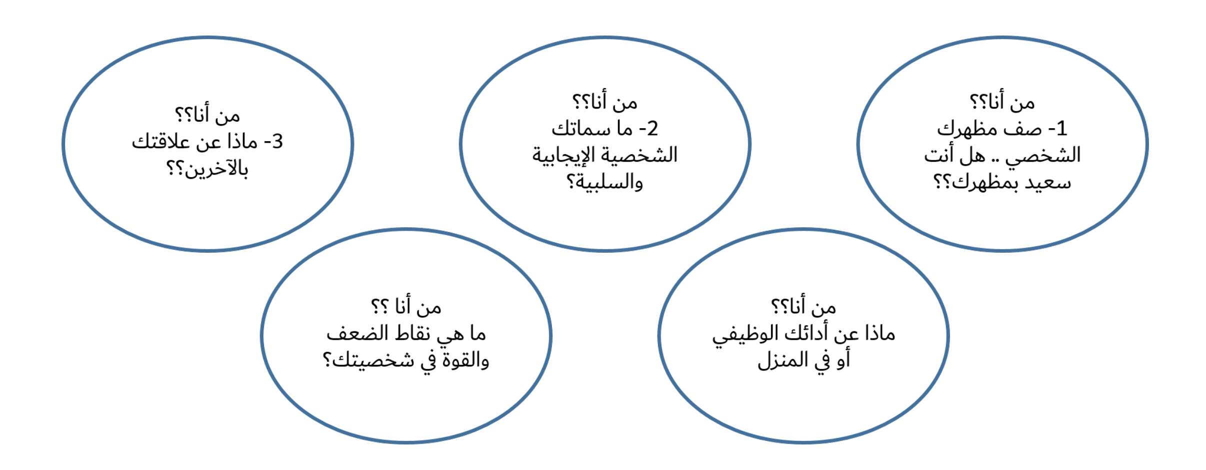
أولاً: اكساب الوعي الذاتي: من أكون ؟ ويكون بـ :

1. تعلم قبول الذات.
2. تحملك المسؤولية عن حياتك.
3. اتخاذ الإجراءات : (تحقيق ما أريده).
4. رصد مدى التقدم.

ثانياً: معرفة ذاتك الحقيقية:

الوعي بالذات يعني العملية التي يصبح بها المرء ةاعياً بجوانب ذاته وتتضمن التحرر من الأفكار والمعتقدات السلبية التي تقلل من تقديرك لذاتك ويجعلك تستفيد من إمكاناتك وطاقتك.

التمرين التالي يساعدك على اكتشاف ذاتك الحقيقية



ثالثاً: الاحتفاظ بضبط الذات

ضبط الذات يعني التركيز على الأنشطة المهمة دون التشتت؟

ا. السيطرة التامة على العقل والانفعالات والعادات.

ب. تركيز الجهود على تحقيق الأهداف.

ولكي تكون العلاقة بيننا وبين أنفسنا عامرة بقاعدة أعدها قاعدة النجاح وهي أن التغيير يبدأ من الداخل وهي من المسلمات لدى كل مسلم وهذا يتطلب الارتكاز على ثلاثة مرتكزات نتحرك وتعيش بها ومن خلالها : مبتدئاً بقاعدة التغيير التي نستمدها من قوله تعالى : " إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم".

الإنيكيت:

يعتبر موضوع جديد الهدف منه مخاطبة الإنسان " الدبلوماسي" والإنسان بعامته بهدف الزيادة والمعرفة بقدر أشمل وأوسع. هذا المصطلح تم استقاؤه مضموناً ومعنى من مصدري التشريع الإسلامي الكتاب المبين وسنة سيد المرسلين صلى الله عليه وسلم وما جاء به الإسلام من أسس وتعاليم في الإنقياد والخضوع لأوامر الله تعالى. دين الإسلام دين الحضارة والرقي ، قال تعالى " ديناً قيماً" أي أنها طري قيمة أي

مستقيمة تامة كل واحد منها – أي تعاليم دينه – قيمه فذة تغني عن كل ما تقترحه عقول البشر وما يقترحه الناس من آراء أو أفكار.

مفهوم الإنيكيت :

الإتيكيت هي التعليمات الخاصة بما سيجري في الاحتفال للتقيد بها ، هذه التعليمات للآداب والقواعد وكيفية إعداد الإنسان لمناسبة خاصة يلتزم فيها طريقة معينة من التصرفات التي تضفي على الجو شيئاً من الرسمية، ليتفادى من الوقوع في خطأ يحسب عليه في أداء تلك المهمة الرسمية.

الإنيكيت هو العلاقة بين أنفسنا وسلوكنا أي انبثاق هذه العلاقة من معنى الارتباط بين النفس والسلوك ، أو من النفس ذاتها لأنه نابع من إرادة ذاتية وتوجيه مسبق لتحقيق سلوك معين للوصول إلى غاية ونتيجة ، سلوك يحقق السلام والسلامة، السلام في الحياة الددنيا والنجاة والفوز في دار القرار بفضل العزيز القهار. كما جاء في الحديث الشريف " لا تزول قدما عبد حتى يسأل عن خمس" وكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " اغتنم خمساً قبل خمس ، شبابك قبل هرمك وصحتك قبل سقمك وغناك قبل فقرك وفراغك قبل شغلك وحياتك قبل مماتك". والباعث المحفز النفسي للوصول إلى النتيجة المطلوبة ، من خلال توجيه السلوك في اتجاه معين. والإنيكيت مصطلح يعبر عن سعة واحتواء اللغة العربية وأنها لغة ثرية

112 مكونات الإنيكيت والإتيكيت:

يتكون مصطلح الإنيكيت من ثلاثة أجزاء هي :

ا. الناحية اللغوية :

الأول : إني : إرادة النفس وفعلها النابع من ذاتها.

الثاني : كيت : وهي من أصل " كَيت وكيت" ويكسر آخرهما أي كذا وكذا وهي كناية عن فعل كذا وكذا في حياة الإنسان وما كان عليه

الإتيكيت : فن التعامل السلوكي اللائق وأسلوب العلاقة العملية بين الإنسان ونفسه من جهة وغيره من جهة أخرى.

الإسلام قد أتى بفن التعامل السلوكي ليس مع الإنسان ونفسه فقط بل مع نفسه وسائر المخلوقات ، وأكد على أصول الآداب ومكارم الأخلاق ولم يغفل عن شيء واعتنى بتزكية النفس وتطهيرها من الشر والنزغات لتغدو صالحة مصلحة في المجتمع الذي تعيش فيه.

فأصل الإتيكيت مستمد من الكتاب والسنة النبوية الشريفة التي تنص على حسن التعامل مع الآخرين، والصدق مع النفس والتواضع وغير ذلك من الأخلاق الإسلامية.

وديننا الحنيف دين كامل غير منقوص ولا يحتاج أن يكمل بدءاً من بشاشة الوجه وإفشاء السلام والكلمة الطيبة إلى المشاركة الفعلية وتقديم العون مصداقاً لقول النبي صلى الله عليه وسلم :" الكلمة الطيبة صدقة".

وفي الحديث الشريف : "تبسمك في وجه أخيك صدقة".

إن التفاعل الإيجابي مع الأدب والسلوك النبوي هو جوهر الإتيكيت الذي تحصره النظرة الغربية في مجموعة من السلوكيات والمظاهر في بعض المناسبات وفي بعض مناحي الحياة فقط. بينما لم يترك رسول الهدى صلى الله عليه وسلم مناسبة أو فرصة إلا وأعطى أصحابه رجالاً ونساءاً وأطفالاً درساً في الأخلاق الرفيعة والسلوك الراقي أو الإتيكيت وما نسميه نحن بالإنيكيت.

وكذلك تعليم الرجال كيف يتعاملون مع النساء. والمدرسة النبوية الطاهرة تشمل تعامل الإنسان مع الآخرين ومع الطبيعة حوله في تواضع ورفق وهدوء إلى جانب عدم السخرية من الآخرين والتفاخر عليهم وتجنب الظن بهم أو التجسس عليهم والاستئذان وإلقاء التحية قبل الدخول إلى بيوت الآخرين.

ومن مبادئ الإنيكيت الاجتماعي في ظل الإسلام مراعاة الإنسان لجاره والإحسان إليه. حتى بروتوكول التعامل بين الشعوب والأمم المختلفة جعله الإسلام قائماً وأقر العهود والمواثيق. وإكرام الضيف واجب. جاء الإسلام لينظم شئون الحياة كافة في الإدارة والأخلاق وحسن الأدب والذوق الرفيع في التعامل مع الآخرين. وببساطة شديدة فإن الإنيكيت معناه الحقيقي هو أن تمتثل الإسلام قولاً وعملاً واعتقاداً وأن تصلح باطنك وظاهرك طاعة لله.

الإنيكيت هو الأصل لميزتين مهمتين هما :

1. أولاً يحمل إرادة الفعل الذاتية : " النية".
2. السلوك العملي الشامل لكل مناحي الحياةن سواء في علاقة الإنسان بنفسه أو علاقته بربه أو علاقته بالناس والمجتمع ، أو علاقته بالبيئة وبكل ما حوله من أشياء وكائنات ، أو ظواهر وبخاصة حين يكون هذا الإنسان هو المسلم الذي يتبع منهج الإسلام الشامل الكامل ، في الحياة الدنيا الموصل بفضل الله إلى الحياة الآخرة بسلام.

تعريف مصطلح الإنيكيت:

هو جملة من المعارف والعلوم يتمثلها الإنسان منهجاً وسلوكاً في جميع مناحي الحياة ويشمل الأعراف والعادات والتقاليد وكل علم نافع ونهج سماوي وسلوك رفيع يرتقي بالإنسان ويحفظ حاجاته وضرورياته في جميع مناحي الحياة

مكونات الإنيكيت: هي كلمة مركبة من ثنائية عربية صحيحة هي "إني" و"كيت" ، وقد أراد به الدلالة على نهج للسلوك يحقق لثقافة هذه الأمة شيئاً من الاستقلالية في استخدام مصطلحاتها تتناسب وخلفيتها الإسلامية الثرية.

كلمة الإتيكيت الفرنسية هي أصل لكلمة تكت Ticket وتعني التذكرة الصغيرة التي تعلق على الأصناف لمعرفة محتوياتها وما لبث أن تم استخدامها للبطاقات التي كانت تمنح للمدعوين في فرنسا عند المشاركة في مناسبة يحضرها الملك يسجلون عليها التعليمات الخاصة والبروتوكول وكيفية التصرف في حضرة الملك وبدأ تداول هذا المصطلح منذ عام 1750 م. وهو مصطلح فني نعمل ونتعامل به من خلال نهج قويم نعمل به في دنيانا ويحتسب لآخرتنا هو كتاب الله وسنة ومنهج رسوله صلى الله عليه وسلم وليعد الإنسان منا عدته وقوته ورباطه ليكون ممن يؤتى كتابه بيمينه لا بشماله ولا من وراء ظهره.